

A RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL: EM BUSCA DA EFICIÊNCIA

Patrícia Rachel Pisani MANZOLI*
Claudia Maria Daher COSAC**

- RESUMO: A ação das empresas no âmbito do cumprimento da função social, não lucrativo, acompanhou a trajetória do capitalismo brasileiro, sendo possível encontrar ações sistematicamente organizadas, a partir da década de 1990, em que se verificam ações estrategicamente voltadas para o tema responsabilidade social empresarial. Trata-se de um processo muito complexo, analisado no presente artigo, dando enfoque à idéia de que a entrada do país em um mercado globalizado passa a exigir das empresas condutas que possam não apenas atenuar os efeitos negativos da globalização, mas, que também atendam às demandas crescentes do mercado e da sociedade por uma atividade empresarial sustentável do ponto de vista ambiental, econômico e social. A influência recíproca entre capitalismo e burocracia possui destaque nesta análise sob a luz do sociólogo Max Weber, que inaugurou o estudo da sociologia aplicado às organizações e prognosticou a ascensão da burocracia como forma de ordenar as relações humanas entre si e com a organização, propiciando que objetivos fossem atingidos, revelando que o paradigma de elaboração, implementação e avaliação de programas e projetos sociais exigem, cada vez mais; maior racionalidade na execução das ações e na busca de bons resultados.
- PALAVRAS-CHAVE: Responsabilidade Social Empresarial; Racionalidade; Burocracia; Projetos Sociais.

No século XX foram reconhecidas como legítimas algumas necessidades e demandas sociais, pois, as mudanças ocorridas no mundo do trabalho provocaram (e ainda vem provocando) alterações no modelo do desenvolvimento econômico. Com a queda dos regimes socialistas do leste Europeu e o fim da Guerra Fria, houve a necessidade das empresas buscarem novos mercados

* Mestranda em Serviço Social – UNESP/Franca – CEP: 14400-690 – SP. Graduada em Ciências Sociais – UNESP – Araraquara/SP. Coordenadora adjunta do curso de Serviço Social da Universidade Interativa COC. Atua nesta mesma instituição de ensino como docente de Antropologia nos cursos de Serviço Social e Filosofia, e Literatura Brasileira no curso de Letras. Especialista em Fundamentos da Leitura Crítica da Literatura – UNESP-Araraquara/SP. Especialista em Gerência de Projetos- MBA-FGV-RJ.

** Docente do Departamento do Serviço Social e Coordenadora do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da UNESP – Campus de Franca.

o que originou o avanço do neoliberalismo e a onda de privatizações. Com o surgimento de novos setores de produção, novas maneiras de fornecimento de serviços financeiros, novos mercados e a inovação comercial junto à tecnológica e organizacional, geraram conseqüências sociais, econômicas e até mesmo psicológicas na divisão social do trabalho. Do ponto de vista social, o impacto mais marcante é o desemprego, que se origina cada vez mais da desqualificação e despreparo da mão de obra para as funções atuais.

O conceito de cidadania difunde-se então a partir deste novo cenário não apenas como temática social, mas, mantêm-se atualmente nas pautas do universo político e econômico como uma nova demanda das sociedades complexas.

A ação das empresas neste âmbito do cumprimento da função social, não lucrativo, acompanhou a trajetória do capitalismo brasileiro. Somente na década de 1990 foi possível detectar ações mais organizadas, sistemática e estrategicamente voltadas para o tema responsabilidade social empresarial.

O capitalismo excludente exercido pelas empresas até então passa a ser amparado por ideais éticos que transformam o enfoque da iniciativa privada buscando um desenvolvimento capaz de articular mercado e cidadania, desenvolvimento econômico e justiça social.

Altos déficits públicos, revolução informacional, transformação produtiva, desemprego e desigualdades sociais formam um cenário mundial que requer novas posturas tanto do setor público quanto privado. Assim, surgem novos atores sociais: as empresas.

Por serem importantes agentes de promoção do desenvolvimento econômico e do avanço tecnológico, a qualidade de vida da humanidade depende cada vez mais de ações cooperativas destas empresas que incorporam de forma progressiva o conceito de responsabilidade social empresarial, tornando-o um comportamento muitas vezes formalizado em projetos de atuação na sociedade civil.

A partir dos anos 1990, as empresas no Brasil aumentaram os investimentos em projetos sociais, passaram a defender padrões mais éticos de relação com seus públicos de interesse (fornecedores, funcionários, clientes, governo, acionistas) e práticas ambientais sustentáveis. Sob o rótulo de

“responsabilidade social”, foi incluído um conjunto de normas e práticas que se tornou condição para garantir lucratividade e sustentabilidade aos negócios. Uma das hipóteses é de que tais mudanças não decorrem apenas de condicionamentos infligidos pelo consumidor ou pelo mercado, mas da interpretação que os gestores fazem do cenário e do que entendem ser a melhor conduta para a empresa.

O perfil dos gestores e os fatores estruturais que facilitaram a difusão das normas de responsabilidade social no ambiente corporativo são indícios de que as normas presentes no ambiente institucional penetram nas empresas, influem na sua estrutura organizacional e na maneira como se relacionam com seus públicos de interesse.

A fragilidade e a parcialidade das teorias Clássica e das Relações Humanas da Administração, que detinham visão extremista, incompleta sobre as organizações, assim como a necessidade de um modelo racional que envolvesse todas as variáveis da organização mais o crescimento e a complexidade, passou a exigir modelos mais bem definidos de gestão. Através deste cenário, à época, Max Weber, sociólogo, inaugurou o estudo da Sociologia aplicado às organizações e prognosticou a ascensão da burocracia como forma de ordenar as relações humanas entre si e com a organização, propiciando que seus objetivos fossem atingidos.

No funcionamento do mecanismo burocrático há uma otimização da organização, em que tudo deve ser preciso, constante e rápido. O cumprimento “objetivo” das tarefas significa, primordialmente, um cumprimento de tarefas segundo regras calculáveis e “sem relação com pessoas”. Quando plenamente desenvolvida, a burocracia moderna se coloca sob o princípio do *sine ira et studio*. Sua natureza específica, bem recebida pelo capitalismo, desenvolve-se mais perfeitamente na medida em que é “desumanizada”, na medida em que consegue eliminar da conduta humana o amor, o ódio e todos os elementos pessoais, irracionais e emocionais que fogem ao cálculo.

Esta mesma tendência se faz necessária atualmente porque as forças globais de mudança têm alterado significativamente o processo de gestão das organizações, o que demonstra um salto qualitativo na inter-relação entre instituições e comunidades, revelando que uma precisa da outra para prosperarem.

É um fenômeno mundial que as empresas venham sendo cobradas pelo cumprimento do seu papel de cidadãos. Analisando vários aspectos que demonstram essa mudança na filosofia das empresas para uma nova ética empresarial, é possível perceber que as organizações empresariais ganharam uma nova preocupação: implementar programas de responsabilidade social. Se o foco das organizações em relação à comunidade até a pouco tempo atrás estava apenas direcionado para o mercado, era apenas uma forma de analisar seus desejos e a capacidade de consumo, agora também se volta para os aspectos sociais, avaliando aquilo que a sociedade necessita.

A Teoria da Burocracia concebida por Max Weber, é imediatamente posterior às teorias Clássica e das Relações Humanas na Teoria Geral da Administração, teve como ponto forte de origem a necessidade de uma abordagem generalista e integrada das organizações, fator praticamente não considerado pelas teorias anteriores. De um lado, a Teoria Clássica, com suas suposições extremamente negativas em relação à natureza humana, pregava uma administração centralizadora, total e exclusivamente responsável pela organização e uso dos recursos da empresa, padronizando as atividades e controlando-as através da persuasão, coação, punições e recompensas marginais. De outro, a Teoria das Relações Humanas considerava o homem como sendo o maior patrimônio das organizações, sendo motivado a produzir por sua própria natureza, pregando a descentralização e a delegação, a auto-avaliação e a administração participativa.

O novo paradigma de elaboração, implementação e avaliação de projetos sociais, exigem cada vez mais racionalidade na execução das ações e na busca de bons resultados. Há diversos instrumentos de gestão que buscam atender as novas exigências deste setor. A dimensão técnica, que agora é dada também aos projetos sociais, demonstra maior competência na busca de conteúdos e estratégias que permitam alcançar resultados mais eficazes. Além da visão administrativa existe a dimensão ética e política que atua na esfera coletiva e social exigindo, antes de qualquer resultado, compromisso efetivo com estas ações. É preciso ter com clareza que o desenvolvimento social é responsabilidade e compromisso do Estado democrático e de uma sociedade civil organizada.

Há influência recíproca entre capitalismo e burocracia. Sem

a organização burocrática, a produção capitalista nunca teria sido realizada. Por outro lado, a base econômica capitalista é essencial para o desenvolvimento da administração burocrática. Apesar da palavra “burocracia” ter, no dia-a-dia, assumido sentido pejorativo à idéia de excesso de normas, regulamentos, ineficiência administrativa, de desperdício de recursos, no entanto, para a sociologia, esse termo ganha sentido especial.

Max Weber (1864 –1920), designou um modelo específico de organização administrativa. A burocracia, segundo Weber, é uma forma prescritiva de delegar responsabilidades e padronizar a comunicação de acordo com normas predefinidas e impessoais. Weber também saudava o desenvolvimento de leis de propriedade e de instituições de direito em seu tempo, criando o que seria o princípio do hoje denominado ambiente propício aos negócios e dos marcos regulatórios.

É possível encontrar em Weber o princípio da grande mudança organizacional que se faz profundamente necessária para a elaboração de projetos de responsabilidade social. Um projeto de ação socialmente responsável precisa ser bem elaborado para atender aos stakeholders, ou seja, todas as partes envolvidas com a entidade: proprietários, sócios ou acionistas, diretores funcionários, prestadores de serviço, fornecedores, clientes, governo, o meio ambiente e a comunidade. A empresa deve desenvolver a capacidade de ouvir os diferentes interesses das partes envolvidas para incorporá-los estrategicamente no planejamento de suas atividades promovendo, assim, melhoria da qualidade de vida da comunidade como um todo.

A relação atual entre empresa e cidadão, leva a empresa a incorporar práticas e dinâmicas que atendam aos anseios da sociedade a qual está inserida. Este atributo da accountability traduzido usualmente como “responsabilidade social” se torna um requisito indispensável para obtenção de bons níveis de efetividade por parte da organização.

Em Weber, a burocracia significa o aspecto eficiente, rápido e competente do que outras formas históricas de administração.

É a forma mais racional de exercício de dominação, porque nela se alcança tecnicamente o máximo de rendimento em virtude de precisão, continuidade, disciplina, rigor, confiabilidade, intensidade, extensibilidade dos serviços e aplicabilidade

formalmente universal a todas espécies de tarefas [...] Toda nossa vida cotidiana está encaixada nesse quadro (WEBER, 1998, p. 145).

Por ser a responsabilidade social empresarial uma forma de gestão estratégica que vai muito além do marketing social, este tema tornou-se indispensável sob a lógica do mercado globalizado, onde os consumidores estão cada vez mais exigentes não só quanto à qualidade do produto e do serviço, mas a todo o processo produtivo. Um bom exemplo disso é a não tolerância de lançamentos de dejetos industriais no meio ambiente, a não utilização de mão de obra infantil, propagandas enganosas, desrespeito as leis trabalhistas, etc.

As empresas, atualmente, são consideradas grandes pólos de interação social, tanto com os fornecedores como também com a comunidade e seus próprios funcionários. Exatamente por isso o processo de elaboração de projetos sociais, deve ser encarado com muita lógica, desmistificando a idéia de que este campo de atuação requer apenas ações voluntárias.

Todo projeto precisa ter a base bem estruturada e, um dos pilares principais desta estrutura é a educação, que funciona como a entrada e a saída nos processos de gestão da qualidade. Educar para um determinado projeto é como mergulhar em seu segmento, naquilo que o caracteriza especificamente. É preciso estar inserido em seu contexto para alcançar a verdadeira dimensão que o engloba. Se a qualidade é um processo ou uma filosofia de vida organizacional e pessoal, não há como atingi-la se não identificar as variáveis representativas do processo, que permite quantificá-lo e avaliá-lo mais efetivamente.

Por isso à luz de Weber é retomado nesta análise o conceito de burocracia, trazendo de volta as características básicas de um sistema social, aquelas correspondentes às definições de desenvolvimento e sustentabilidade; a característica formal que garante o cumprimento do dever constitucionalmente prescrito e esclarece direitos; a característica impessoal, que ratifica critérios científicos e evita escolhas aleatórias baseadas em desejos pessoais em detrimento da coletividade; a característica profissional, de pessoas com conhecimento amplo e científico para o desenvolvimento objetivado, com começo meio e fim, que realmente atenda as necessidades e carências a partir de ações

efetivadas de acordo com a realidade, tendo em vista a eficiência na obtenção dos resultados esperados como um sistema de controle social baseado na racionalidade (adequação dos meios para se alcançar os fins).

A burocracia teve a sua origem nas mudanças religiosas verificadas após o Renascimento. O sistema de produção, eminentemente racional e capitalista, originou-se de um novo conjunto de normas sociais morais, denominada de “ética protestante”. Weber, baseado nos princípios protestantes, foi quem primeiro definiu a Burocracia não como um sistema social, mas como um tipo de poder suficiente para a funcionalidade eficaz das estruturas organizacionais, sejam estas pertencentes ao Governo ou de domínio econômico privado. A característica principal da Burocracia, segundo Weber, reside na racionalidade do ponto de vista das atividades desempenhadas na organização. A Teoria Clássica da Administração já abordava a racionalidade, porém, esta se manifestava apenas na mecanização dos processos e não na mecanização das atividades dos indivíduos. Na Burocracia a liderança se dá tipicamente calcada em regras impessoais e escritas e através de uma estrutura hierárquica; o poder é legítimo e depende exclusivamente do grau de especialidade e competência técnica de quem o detém.

Weber concebeu a teoria da Burocracia como algo que tornasse a organização eficiente e eficaz, garantindo com ela: rapidez; racionalidade; homogeneidade de interpretação das normas; redução dos atritos, discriminações e subjetividades internas; padronização da liderança (decisões iguais em situações iguais) e, mais importante, o alcance dos objetivos. A Burocracia, em síntese, busca amenizar as conseqüências das influências externas à organização, harmonizar a especialização dos seus colaboradores e o controle das suas atividades de modo a se atingir os objetivos organizacionais através da competência e eficiência, sem considerações pessoais, sem a aplicação de juízos de valores, sem subjetividades.

Para Weber, a burocracia é uma organização cujas conseqüências desejadas se resumem na previsibilidade do seu funcionamento no sentido de obter a maior eficiência da organização. Na burocracia existem duas conseqüências previstas e imprevistas, que recebeu o nome de Disfunções da burocracia, ou seja, anomalias e imperfeições no funcionamento dela.

A superconformidade é uma disfunção da burocracia isto é, o apego excessivo às normas e regras, que deixam de ser meios para atingir determinados fins e passam a ser fins em si mesmos, dando origem ao ritualismo e ao formalismo. Weber, no entanto, já observara a fragilidade da estrutura racional. Conforme Etzioni (1976), numa organização burocrática ocorre um dilema típico: por um lado, atuam constantes forças exteriores à estrutura, para encorajar o burocrata a seguir normas diferentes das estatuídas para a organização, e, por outro, ocorre uma tendência ao enfraquecimento do compromisso dos subordinados com as regras burocráticas. Assim, em face do elevado nível de renúncia necessário à manutenção da capacidade de restringir-se às normas,

[...] as organizações burocráticas tendem a se desfazer, seja na direção carismática, seja na tradicional, em que as relações disciplinares são menos separadas das outras, mais naturais e afetuosas. (ETZIONI, 1976, p. 85).

Outro fenômeno disfuncional, observado nas organizações, é o formalismo – distanciamento entre o plano formal e o real. Na perspectiva de Riggs (1964, p. 123), tal fenômeno:

[...] corresponde ao grau de discrepância entre o prescritivo e o descritivo, entre o poder formal e o poder efetivo, entre a impressão que nos é dada pela constituição, pelas leis e regulamentos, organogramas e estatísticas, e os fatos e práticas reais do governo e da sociedade.

A gestão da política social sempre está ancorada na parceria entre Estado, sociedade civil e iniciativa privada; e a base deste arranjo está sedimentada em um valor social, a solidariedade. Mas as boas intenções não bastam. São fundamentais boas premissas e estratégias para uma gestão realmente eficaz. O domínio burocrático fomentou a vida moderna na direção da objetividade racional e do homem profissional especializado.

Exatamente por isso esta análise da burocracia torna possível identificar a empresa que não estiver atenta ao novo cenário repleto de fatores e paradigmas de valores, isto poderá constranger seus negócios, pode permanecer presa e voltada apenas para os shareholders, sem dar atenção aos mais diversos stakeholders.

Os diversos setores da sociedade estão redefinindo seus papéis adotando o comportamento socialmente responsável através de projetos sociais muito bem estruturados. São projetos que cada vez mais exigem alto nível de planejamento, desenvolvimento, controle e avaliação.

A qualidade destes projetos é de extrema importância, pois, ao adotar um comportamento ético e socialmente responsável as empresas adquirem o respeito das pessoas e das comunidades que são atingidas por suas atividades, o que as tornam reconhecidas pelo engajamento de seus colaboradores e atingem a preferência dos consumidores. Isto demonstra que este fator está se tornando ponto importante para o sucesso empresarial, além de criar novas perspectivas para a construção de um mundo economicamente e socialmente mais próspero. Cada vez mais, com o mercado competitivo, as empresas devem estar atentas ao público que gera e sofre impacto nos seus negócios.

No âmbito empresarial quando se fala em responsabilidade social a empresa age de forma estratégica através de metas que são traçadas para atender às necessidades sociais de forma que o lucro da empresa seja garantido, assim como a satisfação do cliente e o bem estar social. Portanto é possível dizer que há envolvimento, comprometimento sustentável.

A relação estabelecida entre um projeto e cidadãos usuários não pode ser vista de forma assistencialista. Em um projeto social também se faz necessário, como em qualquer outro projeto, a potencialização de talentos e o desenvolvimento da autonomia de seus atores.

Muitas vezes tem-se a idéia de que para fazer e gerir um projeto social basta fazer o bem e ter boa vontade. O que se presencia atualmente é um tipo de equilíbrio que se estabeleceu no processo, a transparência nas decisões e negociações além de trazer maior profissionalismo, consolidando-o como serviço realmente eficiente. Falar em Projetos sociais engloba um amplo setor, denominado Terceiro Setor, que envolve as organizações não governamentais sem fins lucrativos, o Estado, a sociedade civil e a iniciativa privada.

Atualmente empresários e empresas divulgam nos meios de comunicação a participação em projetos sociais ou o apoio a eles por meio de doações. Só que a gestão de responsabilidade social abrange muito mais do que simples doações financeiras ou

materiais. Há definições que englobam a relação ética e socialmente responsável da empresa em todas as suas ações, em todas as suas políticas e práticas. A doação pura e simples nada mais é do que uma prática filantrópica, ou seja, uma ação social externa à empresa destinada à comunidade. O problema é que na atual conjuntura social a filantropia não busca continuidade das ações, mas, se concentra em ações esporádicas. Segundo matéria publicada pela revista *Veja* em 5 de julho de 2006 intitulada “Os santos do capitalismo” é possível verificar que mesmo algumas ações filantrópicas são capazes de fazer reconhecimento do ambiente revelando a realidade na qual a organização está envolvida, suas tendências, forças, interesses, que atuam sobre ela. Este reconhecimento é necessário justamente para que as ações possam ser objetivas e desta forma alcançar com presteza as transformações almejadas. Uma das questões mais importantes na elaboração de projetos sociais é ter claramente definido as diferenças essenciais entre esfera pública e privada. Em termos de gestão é preciso identificar com clareza qual é o ambiente no qual a organização opera.

Nos Estados Unidos da América, o imposto sobre a transmissão de grandes heranças pode atingir 70%, desta maneira, para eles muitas vezes, faz mais sentido criar fundações com objetivos sociais e colocar os filhos ou herdeiros para comandá-las. Também há a possibilidade de abater do imposto de renda boa parte do dinheiro gasto com caridade, o que levou os EUA ao pioneirismo da moderna filantropia com doações anuais, cerca de 260 bilhões de dólares. Na mesma reportagem, é indicada a doação realizada pela Microsoft de 28 bilhões de dólares e por Warren Buffet, empresário que aos setenta e cinco anos e com fortuna avaliada em 44 bilhões de dólares, doou 40 destes, sendo que 30,7 para a Fundação Bill e Melina Gates que financia escolas públicas e pesquisas para a cura do câncer. A reportagem, ainda coloca em questão a análise marxista sobre a concentração de renda capitalista e exploração do proletariado demonstrando a influência de Bill Gates a toda geração atual de jovens milionários, que buscam máxima eficiência e elevados retornos para investimentos sociais. Essas ações filantrópicas são guiadas por critérios empresariais como auto-suficiência, tendo em vista a consistência financeira por meio de fontes de renda próprias.

Há metas para a obtenção de resultados efetivos e controles

para impedir o inchaço da burocracia filantrópica. A garantia da eficiência está justamente em ter claro que as fundações não devem ganhar mais que 20% do que emprestam. Da mesma forma as doações não podem perder o foco e se tornarem aleatórias. Os projetos devem ser selecionados criteriosamente, de acordo com metodologias exequíveis, buscando o retorno econômico e social de acordo com o que podem gerar. Há fundações que trabalham com objetivos claros por isso as ações filantrópicas e sua administração financeira passam por auditorias, apresentam relatórios anuais de suas atividades e resultados.

Como é possível observar a partir dos relatos apresentados na reportagem da revista *Veja*, se Karl Marx previa o fracasso do capitalismo justamente porque o sistema estava voltado para a exploração crescente e até mesmo infinita do proletariado para gerar lucros e produtividade, esses filantropos bilionários da atualidade não querem apenas aliviar o sofrimento dos ainda não incluídos, mas promover a ascensão, transformá-los em consumidores e mesmo acionistas do sistema de mercado. Está claro que o capitalismo não comporta segmentos expressivos de pobreza, mas exige cidadãos com boa formação educacional e vontade de ascensão social. A dicotomia deste processo revela, ao mesmo tempo em que se assiste aos avanços benéficos, aumento nas disparidades e desigualdades sociais, o que obriga o empresário a repensar os sistemas econômicos, sociais, ambientais e cultura interna que organiza o processo de trabalho. Justamente por isso de nada adianta ser uma grande empresa no ranking de seus negócios se não for possível contar com uma sociedade que compartilhe das mesmas perspectivas.

O envolvimento e investimento na comunidade em que a empresa está inserida contribui para a viabilização dos negócios, exatamente por isso esse canal deve estar aberto, lembrando que o enfoque da qualidade não está só nas coisas e nas pessoas, mas, nas relações estabelecidas entre elas.

O respeito aos costumes, às culturas locais e o empenho na educação, na disseminação de valores sociais devem fazer parte das políticas de envolvimento comunitário por parte da empresa, resultado da compreensão de seu papel de agente de melhorias sociais.

O mundo não é estático, a presente era revela velocidade nos processos de mudança organizacional com efeitos poderosos

sobre as pessoas e a sociedade em geral. Ao comparar o cenário vivido no mundo há cinquenta anos atrás, verificam-se enormes alterações nas condições ambientais (internas e externas) importantes ao desempenho organizacional.

Se antes era possível verificar estabilidade, definição, certeza, abundância, pouca sofisticação tecnológica e baixos níveis de consciência social, hoje a característica comum são períodos de turbulência, ambigüidade, incertezas, escassez, sofisticação tecnológica e altos níveis de consciência social.

Cenário atual da Responsabilidade Social

Embora o engajamento de empresas em ações sociais já venha ocorrendo no Brasil há algum tempo, cresce nos últimos anos a preocupação com o envolvimento mais sistemático da iniciativa privada com a temática da responsabilidade social. Este fenômeno reflete a percepção, cada vez mais generalizada na sociedade, de que a solução dos problemas sociais é responsabilidade de todos, e não apenas do Estado. Também é imperativo garantir a todos acesso à alimentação, moradia, educação, saúde, emprego, meio ambiente saudável e a outros bens sociais fundamentais. Não é mais possível conviver com a exclusão de uma larga parcela da população alijada de acesso aos bens sociais, como até agora.

Já existem alguns indicadores que sinalizam mudança de mentalidade da iniciativa privada na questão da responsabilidade social. No entanto, ainda é pequeno o conhecimento sistematizado sobre este tipo de prática que efetivamente está sendo desenvolvida pelas empresas.

Segundo pesquisa nacional conduzida pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – Ipea – em 1998, 59,0% das empresas situadas no Rio de Janeiro haviam realizado algum tipo de ação para a comunidade. Este percentual superava o verificado entre as empresas situadas no Espírito Santo (45,0%), mas era inferior ao registrado entre as localizadas em São Paulo (66,0%) e em Minas Gerais (81,0%).

Entre 2000 e 2004, a Pesquisa Ação Social das Empresas, realizada pelo Ipea, demonstrou aumento significativo de empresas privadas brasileiras que realizaram ações sociais em benefício das comunidades. No período da pesquisa, constatou-se

que a participação empresarial na área social aumentou 10 pontos percentuais, passando de 59% para 69%. São aproximadamente 600 mil empresas que atuam voluntariamente aplicando cerca de R\$ 4,7 bilhões o que corresponde ao equivalente a 0,27% do PIB brasileiro de 2004.

Nessa mesma pesquisa é possível encontrar destaque para o fato de que a alta quantia do investimento social privado recebe influência da política de benefícios tributários no Brasil, uma vez que apenas 2% das empresas que atuam em ações sociais fizeram uso de incentivos fiscais.

Os motivos apontados pela não utilização desses benefícios: o valor não compensatório do incentivo, fator apontado por 40% dos empresários, 16% não associavam as ações desenvolvidas pelas empresas às isenções permitidas, e 15% nem mesmo sabiam da existência de tais benefícios.

Em novembro de 2003 a Fiesp-Ciesp (Núcleo de Ação Social) traçou um panorama da Responsabilidade Social Empresarial na Indústria Paulista. A pesquisa foi direcionada aos estabelecimentos industriais com unidades no Estado de São Paulo que integravam o cadastro da FIESP/CIESP em maio de 2003: um total de 4.909 indústrias. Este número foi obtido após a exclusão das empresas que, pelo cadastramento, apresentavam menos do que trinta empregados (as microempresas e as menores empresas do segmento de pequeno porte).

Este procedimento se justificou por duas razões. Em primeiro lugar, a distribuição por porte das 4.909 indústrias cadastradas guarda grande correspondência com a distribuição da totalidade dos estabelecimentos industriais existentes no Estado de São Paulo nas faixas de porte acima de 30 empregados, o que, com as devidas cautelas, possibilita algum nível de projeção dos dados para o total de indústrias do Estado.¹

A pesquisa apresenta uma primeira correlação entre responsabilidade social e situação econômica das empresas: as indústrias que possuem a RSE formalizada em sua estrutura apresentam também uma avaliação proporcionalmente mais positiva da rentabilidade dos seus negócios.

¹ Sobre este assunto ver: Responsabilidade Social Empresarial – Panorama e Perspectivas na Indústria Paulista. Coordenação e planejamento: Anne Louette. Fiesp-Ciesp. Núcleo de Ação Social 2003.
Serviço Social & Realidade, Franca, 16(2): 153-170, 2007

As indústrias que possuem mecanismos de gestão de responsabilidade social empresarial através de políticas explicitadas e documentadas apresentam, na avaliação de rentabilidade do negócio, um aumento de 20,9%. Já as empresas cujas práticas de gestão social estão concentradas apenas entre diretoria e gerência apresentaram rentabilidade máxima de 17,3%.

A respeito do índice de Responsabilidade Social correspondente ao relacionamento com a comunidade foram estabelecidos quatro indicadores com práticas relacionadas a cada um deles, o que poderia levar a empresa a atingir o índice considerado de 0 a 1, definidos a partir das médias das empresas encontradas na pesquisa. O índice se baseia no número de práticas adotadas pelas indústrias nas seguintes áreas: tipos de ações sociais adotados pelas indústrias; utilização de parcerias para a realização de ações sociais; investimento financeiro em ações sociais (% sobre o faturamento da empresa); práticas de estímulo e apoio ao voluntariado dos empregados.

Dentre os resultados percebidos pela pesquisa Fiesp, os mais relevantes para o enfoque destas presentes reflexões, demonstram como as indústrias estão percebendo os resultados gerados por suas ações sociais. O resultado reconhecido como mais expressivo por grandes, médias ou pequenas empresas é o aporte de satisfação pessoal para o dono ou os acionistas (com índices acima de 0,70 na escala de 0 a 1).

Resultados ligados ao fortalecimento do negócio e à promoção do bem-comum são percebidos de forma mais expressiva nas indústrias de maior porte, o que talvez esteja refletindo a presença, neste segmento, de um maior grau de profissionalização das ações sociais.

É digno de nota que as grandes empresas estejam percebendo, com intensidade significativa, que suas ações sociais geram não apenas benefícios imediatos, para si próprias e para a comunidade (melhoria da imagem da empresa, melhoria nas condições de vida das pessoas etc.), mas, que também estão contribuindo para o alcance de seus objetivos e para a elaboração de políticas voltadas ao público. Entre as pequenas e médias indústrias os resultados (sobretudo os mais complexos e menos convencionais) são percebidos com menor intensidade. Isto sugere que, nestes segmentos as ações para a comunidade têm sido capazes, sobretudo, de manter e recompensar a motivação dos

realizadores, mas que ainda não há uma percepção clara do seu grau de eficácia para a empresa e para a sociedade.

Dentre as dificuldades geradas cabe destacar, que os resultados

[...] trouxeram números expressivos de pedidos de apoio solicitados pela comunidade, como um fator que a empresa nem sempre consegue atender. Este aspecto é percebido com relativa intensidade especialmente entre as grandes indústrias, atingindo o índice de 0,57 na escala de 0 a 1.”²

Foi possível perceber que saber lidar com o ambiente externo constitui importante atributo organizacional a partir da compreensão de que este ambiente origina condições econômicas, culturais, tecnológicas, demográficas, políticas, sociais entre outras.

A partir desta compreensão surgem os objetivos estratégicos e as práticas que levarão a empresa ao fortalecimento dos seus negócios através do estabelecimento de relações benéficas para todos os envolvidos. Naturalmente, quanto maior for o investimento social das empresas, maior será o volume de demandas.

Desta forma, é importante que as indústrias estabeleçam uma comunicação clara com a sociedade a respeito de suas disponibilidades de apoio e prioridades na área social.

Os objetivos da adoção de práticas de SER

A importância atribuída pelas empresas para promover a noção de bem comum está amplamente relacionada com a preservação dos recursos naturais, sustentabilidade ambiental e para a colaboração da redução dos problemas sociais que assolam o país. É extremamente significativa a percepção empresarial desta questão, pois demonstra sintonia com o quadro da realidade do Brasil, país de gigante extensão territorial que possui como maior riqueza os recursos naturais, e como maior problema os índices sociais. A pesquisa da Fiesp/Ciesp também identifica, através da pesquisa realizada em 2003 pelo Núcleo de Ação Social, condições

² Sobre este assunto ver: Responsabilidade Social Empresarial – Panorama e Perspectivas na Indústria Paulista. Coordenação e planejamento: Anne Louette. Fiesp-Ciesp. Núcleo de Ação Social 2003.

sobre o panorama e as perspectivas em responsabilidade social na Indústria Paulista.

Ainda que seja uma amostra estatística com quantidade limitada de variáveis, ilumina um universo extraordinário de potencialidades. São tantos os cruzamentos possíveis entre as variáveis que a possibilidade de avaliação se torna o melhor conjunto de conhecimentos sobre o tema da responsabilidade social empresarial disponível hoje no Estado de São Paulo.

Esta pesquisa ajuda a compreender as tendências em curso na área da Responsabilidade Social Empresarial e, sobretudo, planejar formas de apoio às empresas interessadas em desenvolver novos conhecimentos e práticas na área da gestão socialmente responsável dos negócios.

Em um mercado cada vez mais competitivo as empresas devem estar atentas a todos os públicos impactados pelo seu negócio. Surge desta forma, pela análise conceitual tratada neste estudo, a responsabilidade social. Seja ela uma tendência de gestão estratégica, ou mesmo consciência política que não apregoa o capitalismo selvagem e restabelece as relações empresariais com a sociedade, o fato é que o tema tornou-se uma questão de sobrevivência em o mercado globalizado. Portanto, não basta realizar ações sociais e ter a imagem da empresa vinculada a elas quando os resultados alcançados não são reais ou não alcançam a qualidade esperada.

As empresas são consideradas grandes pólos de interação social, têm grande responsabilidade em disseminar valores que influenciam mudanças sociais concretas transmitindo, por meio de sua imagem, perspectiva estratégica de coerência, ética e transparência. A empresa que não está atenta a estes fatores constrange seus negócios, pois, permanece presa à noção do negócio voltada apenas para os shareholders, e não à atenção aos seus mais diversos stakeholders.

Para alcançar esses objetivos descritos acima é preciso primeiramente que as atividades sejam realizadas em parceria (público interno, público externo, sociedade civil, organismos e organizações governamentais) ganhando desta forma mais eficiência. O êxito dos programas sociais pode ser medido pela sua expansão e pela sua flexibilidade, que permite constituir desdobramentos que geram novas atividades. Em segundo lugar as ações de responsabilidade social devem abrir diálogo produtivo

para que novos atores possam se manifestar.

As ações de responsabilidade social devem ser tratadas com o mesmo profissionalismo que qualquer outra ação empresarial e cada vez mais se torna indispensável alcançar com clareza os indicadores qualitativos que as representam.

A antropóloga Maria das Graças Tavares afirma:

Impõe-se um novo modelo de gestão das relações externas e internas das organizações. Esta gestão para o ajustamento a um ambiente modificado, pressupõe padrões de pensamento, de comportamento, posturas, habilidades, sentimentos diversos, dos até então instalados no interior da organização. Nesta nova gestão, há uma visão modificada do homem, tanto na posição de consumidor quanto na de produtor. (TAVARES, 2002, p. 05)

Pode-se concluir então que há uma mudança significativa nas relações estabelecidas entre as organizações empresariais e a sociedade. Para a sociologia weberiana a burocracia tornou-se um conceito central o qual foi relacionado neste trabalho com a questão da responsabilidade social empresarial demonstrando que os projetos de natureza social necessitam, como qualquer outro, da orientação racional. As instituições capitalistas se materializam embasadas nesta mesma racionalidade, o entendimento dos processos de tomada de decisões é justamente o processo de compreensão das finalidades de uma organização, o que desta forma se faz necessário que a responsabilidade social faça parte do desenvolvimento da organização e esteja focada para a promoção da eficiência e da eficácia através da competência profissional, o sentido científico da racionalidade.

MANZOLI, P. R. P.; COSAC, C. M. D. The business social responsibility: in search of the efficiency. *Serviço Social & Realidade* (Franca), v. 16, n. 2, p. 153-170, 2007.

- *ABSTRACT: The action of the companies in the extent of non-lucrative social function accompanied the path of the Brazilian capitalism, being possible to detect systematically organized actions starting from the decade of 1990 when it is verified actions strategically focused on the theme business social responsibility. It is a very complex process, analyzed in the present article, giving focus to the idea that the integration of the country in a market that is globalized starts to demand of the companies a new conduct that cannot just lessen the negative effects of the globalization, but that also assists to the growing*

demands of the market and of the society for a maintainable business activity through the environmental, economical and social point of view. The reciprocal influence between capitalism and bureaucracy has prominence in this analysis under sociologist Max Weber's light, that inaugurated the study of the sociology applied to the organizations and predicted the ascension of bureaucracy as a form of ordering the human relationships amongst themselves and with the organization, propitiating that explicit objectives were reached, revealing that the new elaboration, implementation and evaluation paradigm of social projects, demands more and more; larger rationality in the execution of actions and in search of good results.

- **KEYWORDS:** *Business Social Responsibility; Rationality; Bureaucracy; Social Projects.*

Referências

CARVALHO, M. C. B. *Avaliação de projetos e de organizações que operam no campo social*. Módulo S, p. 22 (apostila mimeo).

CHIAVENATO, I. *Administração: teoria, processo e prática*. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1985.

COHEN, D. A Lei do Mais Fraco: a nova ordem na relação das empresas com a sociedade e com o meio ambiente. Disponível em: Exame: A Empresa do Novo Milênio. Parte integrante da edição 701, 1999.

_____. A Nova Ordem. Disponível em: Exame: A Empresa do Novo Milênio. Parte integrante da edição 701, 1999.

ETZIONI, A. *Organizações Modernas*. São Paulo, 1976.

WEBER, M. *Ciência e Política. Duas Vocações*. São Paulo: Cultrix, 1998. WEBER, Max. *Ensaio de sociologia* (Introdução de H. H. Gerth & C. W. Mills) 5. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1982.

_____. *Os fundamentos da organização burocrática: uma construção do tipo ideal*: In: CAMPOS, E. *Sociologia da burocracia*. Rio de Janeiro: Zahar, 1971.

RIGGS, F. W. *Ecologia da administração pública*. Rio de Janeiro: Fundação Getulio Vargas, 1964.

TAVARES, M. G. P. in: *Cultura Organizacional: uma abordagem antropológica da mudança*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.